

# Presenza in carico del malato cronico

Come funzionerà la presa in carico del paziente cronico in Lombardia da parte dei gestori ed erogatori? La risposta dell'ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda, impegnata nella progettazione e realizzazione del cambiamento, che, prima di tutto, è di tipo culturale e poi organizzativo e che non può prescindere dalla collaborazione attiva dei Mmg

**L**a gestione efficace ed efficiente del malato cronico è la sfida che stanno affrontando i sistemi sanitari di tutti i Paesi sviluppati caratterizzati dal considerevole aumento della aspettativa di vita della popolazione.

Compito dei *policy maker* sanitari è cambiare le regole del gioco all'interno dei sistemi, in modo da innescare e velocizzare il ridisegno delle organizzazioni sanitarie verso modelli di cure integrate in grado di rispondere in modo completo ai bisogni complessi dei malati cronici. In Lombardia questo processo ha ricevuto una spinta di accelerazione significativa a livello normativo nel 2015 con la L. n. 23 e a livello operativo a partire dal gennaio 2017. Il modello lombardo prevede l'identificazione dei malati cronici da parte del livello centrale che vengono invitati ad aderire al programma attraverso l'arruolamento presso un "gestore" (Mmg in cooperativa o altro ente accreditato del sistema sociosanitario regionale) che diventa, a valle della firma di un Patto di Cura, responsabile della gestione clinica e amministrativa del percorso del paziente.

La direzione dell'intervento del *policy maker* lombardo va nel senso del superamento della logica verticale delle cure in favore di un modello integrato che mette al centro il paziente, il quale viene

**Marco Trivelli**  
*Direttore Generale  
ASST GOM - Niguarda (Milano)*

**Rossana Giove**  
*Direttore Sociosanitario  
ASST GOM - Niguarda*

**Patrizia Bertolaia**  
*Direttore del Dipartimento  
dei Servizi Territoriali  
ASST GOM - Niguarda  
e SC Continuità Ospedale Territorio*

**Cristina Giannattasio**  
*Direttore del Dipartimento RICCA  
ASST GOM - Niguarda e SC Cardiologia 4  
Diagnostica e Riabilitativa*

**Giulia Garavaglia**  
*Staff Direzione Sociosanitaria  
ASST GOM - Niguarda*

accompagnato e indirizzato lungo tutta la filiera erogativa.

## ► Il cambiamento è culturale

Riformare il sistema sociosanitario non è soltanto una sfida per la politica, ma è anche una sfida per tutti gli operatori delle organizzazioni che vi operano e che devono tradurre gli indirizzi normativi in strategie, modelli, processi, procedure, strumenti, ecc.

Alla ASST GOM Niguarda, presente nell'elenco degli enti "gestori" idonei alla presa in carico dei malati cronici della ATS Milano Città Metropolitana e in quello degli "erogatori", i lavori per il ridisegno dell'or-

ganizzazione sono iniziati a febbraio 2017 con l'istituzione di un tavolo di lavoro multidisciplinare finalizzato a tradurre il modello di presa in carico definito dalla normativa (DDGR 6164, 6551, 7038 e 7655 del 2017) all'interno della realtà della ASST - e sono tuttora in corso.

Tutte le componenti del *management* aziendale sono fortemente impegnate nella progettazione e realizzazione del cambiamento, che, prima di tutto, è di tipo culturale e, in secondo luogo, è relativo alle modalità organizzative, al flusso delle attività e agli strumenti.

## ► Come funzionerà la presa in carico alla ASST GOM Niguarda

I cittadini che hanno ricevuto la lettera di invito per il programma di presa in carico che non hanno un Mmg iscritto all'elenco dei soggetti "gestori" e che hanno come punto di riferimento per le proprie cure e controlli gli ambulatori specialisti di Niguarda, potranno contattare il Call Center Regionale (CCR) al numero 800.638.638 e manifestare il proprio interesse verso la ASST.

Tali cittadini verranno contattati entro 5 giorni da uno degli operatori del Call Center Aziendale (CCA) di Niguarda per fissare un primo appuntamento di valutazione multidimensionale da parte di un medico specialista. Nel caso il paziente

abbia una visita già prenotata entro 70 giorni, tale appuntamento verrà mantenuto. Diversamente, al cittadino verrà dato un appuntamento entro 45 giorni presso uno degli ambulatori della ASST.

Durante la visita di valutazione multidimensionale, oltre all'*assessment* del paziente, verrà effettuata la richiesta dei consensi al trattamento dei dati personali e al Fascicolo Sanitario Elettronico e verrà firmato il Patto di Cura (PdC). Il PdC rappresenta uno strumento operativo e di cambiamento culturale: Niguarda dichiara che si farà carico della gestione clinica e amministrativa del cittadino/paziente, per quanto riguarda la cura delle patologie croniche da cui è affetto, e il paziente si impegna a rispettare le indicazioni degli specialisti e operatori sanitari e socio-sanitari che definiranno le tappe del suo percorso all'interno della filiera erogativa sociosanitaria.

La bontà e solidità del patto tra *team* di presa in carico e paziente rappresenta uno dei punti cruciali per il successo del nuovo programma a livello regionale, poiché il coordinamento centralizzato del percorso, l'aderenza alle terapie e il rispetto degli appuntamenti previsti nel follow-up potranno consentire un miglioramento degli *outcome* clinici e assistenziali e la riduzione della duplicazione di controlli ed esami. A seguito della valutazione multidimensionale sarà possibile definire l'ambito specialistico di pertinenza e le modalità di redazione del Piano di Assistenza Individuale (PAI). Prima di lasciare l'ambulatorio, al paziente verranno rese note le modalità per il ritiro del PAI. In questo processo verranno coinvolte figure assistenziali e amministrative che si occuperanno del supporto alla presa in carico, di cui verranno forniti i recapiti telefonici e e-mail attraverso cui il paziente potrà entra-

re in contatto con il team di presa in carico di Niguarda.

Nel caso il Mmg del paziente fosse un "co-gestore", cioè disponibile alla presa in carico condivisa con la ASST, sarà messa in atto da subito una collaborazione per la definizione del percorso di cura e la stesura del PAI.

Parallelamente alla costruzione dell'impianto organizzativo a supporto della presa in carico come "gestore", Niguarda sta dialogando con la comunità dei Mmg dell'area metropolitana per il miglioramento nella gestione dei malati cronici attraverso lo sviluppo condiviso di percorsi di cura e assistenza e l'introduzione di strumenti e metodi innovativi di comunicazione e condivisione delle informazioni.

*Per avere informazioni sul funzionamento della presa in carico alla ASST GOM Niguarda è possibile inviare una e-mail all'indirizzo [cronicita@ospedaleniguarda.it](mailto:cronicita@ospedaleniguarda.it)*

**M.D. DIGITAL**

Informazioni  
Interviste  
News  
Approfondimenti

**Per il medico sempre aggiornato dal mondo clinico e professionale**

[www.md-digital.it](http://www.md-digital.it)